

2010年5月28日

ミシュラン、日本冬用タイヤ顧客満足度調査で7年連続第1位

J.D. パワー アジア・パシフィックによる 2010年日本冬用タイヤ顧客満足度調査で

日本ミシュランタイヤ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:ベルナール・デルマス)は、J.D. パワー アジア・パシフィックが日本で行った2010年日本冬用タイヤ顧客満足度(W-TSI)調査で、2004年に同調査が開始されて以来7年連続第1位となりました。

J.D. パワー アジア・パシフィックによるこの調査は、冬用タイヤ(スタッドレスタイヤ)に関する消費者の満足度を調べるもので、今回が7回目となります。2010年2月にインターネットを利用して調査を実施し、自家用の乗用車(軽自動車を含む)のスタッドレスタイヤを2007年5月以降に新品で購入し、現在も使用している日本全国の一般消費者5,753人の回答を得ています。

タイヤブランド別ランキングでミシュランは、総合満足度で業界平均の557ポイントを55ポイント上回る最高点の612点を記録しました。また、総合的な満足度を構成する「積雪路面での性能」、「凍結路面での性能」、「一般路面での性能」、「見映え」、「品質/耐久性」の5つのファクター全てでトップとなっています。

同調査では、冬用タイヤ購入後の利用年数が3シーズン目までのユーザーを対象にしていますが、ミシュランタイヤのユーザーにおいては年数を経ても満足度の低下が少ないという結果が出ています。2年目から3年目にかけて総合的な満足度は、業界平均で約3%低下していますが、ミシュランタイヤのユーザーでは変化は見られません。ファクター別に見てもミシュランユーザーでは「見映え」が約2%向上、「品質/耐久性」は約1%向上し、「積雪路面での性能」でも前年と変わらない満足度を記録しています。

日本ミシュランタイヤ株式会社代表取締役社長のデルマスは、「ミシュランがスタッドレスタイヤ「MICHELIN X-ICE」シリーズを発売したのが2004年ですが、同年から始まった日本冬用タイヤ顧客満足度調査において7年連続で第1位となり、大変嬉しく思います。ミシュランは、日本の道路状況を考慮し、ドライバーのニーズに応えるタイヤ作りを目指して日本に拠点を構えるミシュラン・リサーチ・アジアでスタッドレスタイヤを開発しております。この機会に、今までミシュランタイヤを使ったことがないお客様にもぜひお試しいただきたいと思います」と語りました。

ミシュランは、J.D. パワー アジア・パシフィックが2002年より行っている日本OEタイヤ顧客満足度調査でも、2002、2003、2004年の3年連続で第1位になりました。4回目となる2005年の調査からセグメントごとにランキングが発表されることになり、ミシュランは同年のパASSEンジャーカー・セグメントから5年連続で第1位となっています*。



また、ミシュランは、J.D. パワー アジア・パシフィックが2010年に発表した2009年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査のパッセンジャーカー・セグメントで第1位となりました**。

*出典:J.D. パワー アジア・パシフィック 2005～2009 年日本 OE タイヤ顧客満足度調査SM。2009 年調査は、コンパクトカー、パッセンジャーカー、ミニバン、SUV、軽自動車のオーナーを対象に実施、新車装着タイヤに関して総計 8,017 名から回答を得た。ミシュランはパッセンジャーカー・セグメントで1位(ミシュランのオーナーは計 143 名)。2009 年 11 月に乗用車を新車で購入後 7～18 ヶ月経過した全国のユーザーを対象に、インターネットによるアンケート形式で調査を実施。ランキング対象メーカーは、ブリヂストン、コンチネンタル、ダンロップ、グッドイヤー、ミシュラン、トーヨー、ヨコハマ(アルファベット順)。www.jdpower.co.jp

**出典:J.D. パワー アジア・パシフィック 2009 年日本リプレースタイヤ顧客満足度調査SM。軽自動車/コンパクトカー、パッセンジャーカー、ミニバンのオーナーを対象に実施、リプレースタイヤに関して総計 6,995 名から回答を得た。ミシュランはパッセンジャーカー・セグメントで1位(ミシュランのオーナーは計 216 名)。2009 年 11 月に冬用タイヤを除くリプレースタイヤを新品で購入後 4～15 ヶ月経過した全国のユーザーを対象に、インターネットによるアンケート形式で調査を実施。ランキング対象メーカーは、ブリヂストン、ダンロップ、グッドイヤー、ミシュラン、ピレリ、トーヨー、ヨコハマ(アルファベット順)。www.jdpower.co.jp

ミシュランについて

11 万 8,000 人の従業員を擁し、170 カ国以上で事業を展開するミシュランは、タイヤ製造の世界的なリーダーです。持続可能なモビリティの向上を常に追求し、五大陸 19 カ国の 68 カ所の製造拠点で、航空機、自動車、自転車、建設用機械、農業用機械、トラック、モーターサイクル、米国スペースシャトルなどのあらゆる種類のタイヤを製造し、販売しています。また、旅行ガイド、ホテル・レストランガイド、地図、ロードアトラスを発行するとともに、電子モビリティサポートサービスの ViaMichelin.com を提供しています。研究開発は、ヨーロッパ、米国と日本にあるテクノロジーセンターで行っています。



日本のミシュランについて

ミシュランの日本における歩みは、1964 年、浜松町・羽田空港間に新設されたモノレールへのミシュランスチールラジアル“X”タイヤの採用から始まりました。ミシュランジャパングループには、日本ミシュランタイヤとミシュラン・リサーチ・アジアの 2 社があります。日本ミシュランタイヤは、タイヤの輸入、物流、販売、マーケティング、ガイドブック事業、ライセンスビジネスなどを展開し、モーターサイクル用、乗用車・ライトトラック用、トラック・バス用から、航空機用、建設機械・農業機械用まで、幅広いレンジのタイヤを取り扱っています。ミシュラン・リサーチ・アジアでは、世界 3 ヶ所の研究開発拠点のひとつとしてアジア全域の乗用車用タイヤの開発を推進しています。ミシュランは 2009 年 3 月 9 日に環境省より「エコ・ファースト企業」の認証を受けました。

J.D. パワー アジア・パシフィックについて

J.D. パワー アジア・パシフィックは J.D. パワー・アンド・アソシエイツ(略称 JDPA, 本社米国カリフォルニア州)の日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立されました。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施しています。なお、J.D. パワー アジア・パシフィックおよび J.D. パワー・アンド・アソシエイツは、金融サービス・教育・ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業であるザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門です。http://www.jdpower.co.jp

